

練馬区総合事業契約書

(練馬区介護予防・日常生活支援総合事業・訪問型サービス契約書)

様(以下、「お客様」といいます)と株式会社スマイルケアねりま(以下、「スマイルケア」といいます)がお客様に対して行う介護予防・日常生活支援総合事業(訪問型サービス)(以下、練馬区総合事業という)の訪問型サービスについて次の通り契約します。

第1条 (契約の目的)

- 1 スマイルケアは、お客様に対し、練馬区総合事業の趣旨にしたがって、お客様が可能な限りその居宅において、その有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるよう練馬区総合事業訪問型サービスを提供し、お客様は、スマイルケアに対しそのサービスに対する料金を支払います。

第2条 (契約期間)

- 1 この契約の契約期間は令和 年 月 日から要支援認定等の有効期間満了日までとします。
- 2 契約満了の1週間前までに、お客様からスマイルケアに対して、文書等による契約終了の申し出がない場合、契約は自動更新されるものとします。

第3条 (練馬区総合事業訪問型サービスの内容及び変更)

- 1 スマイルケアが提供するサービスのうち、お客様が利用できるサービス内容、利用回数、利用料は、「重要事項説明書」のとおりです。
- 2 スマイルケアは、介護予防サービス・支援計画書に沿って、「重要事項説明書」に定めた内容のサービスを提供します。
- 3 サービス支援計画がお客様との合意をもって変更され、スマイルケアが提供するサービスの内容又は介護保険適用の範囲が変更となる場合は、新たなサービス支援計画に沿ってサービスを提供します。
- 4 サービス従業者は①介護福祉士②介護福祉士実務者研修を修了した者③訪問介護員養成研修1級課程を修了した者④介護職員初任者研修を修了した者⑤訪問介護養成研修2級課程を修了した者(介護保険法第8条2項に規定する政令で定める者)とします。

第4条 (練馬区総合事業訪問型サービス計画の作成及び変更)

- 1 スマイルケアは、お客様の日常生活全般の状況及び希望をふまえて身体介護を含む訪問型サービスを提供する場合、練馬区総合事業訪問型サービス計画を作成します。
- 2 スマイルケアは前項の規定により、練馬区総合事業訪問型サービス計画を本契約締結後、速やかに作成し、お客様及びご家族に説明し同意の上交付します。又、計画変更の場合は、変更内容をお客様及びご家族に説明し、同意の上交付します。

第5条 (サービス提供の記録)

- 1 スマイルケアは、練馬区総合事業訪問型サービスの実施ごとに、サービス内容などの記録を電子データで管理、保存いたします。
- 2 スマイルケアは、お客様またはご家族の請求に応じ、サービス提供記録の開示、交付をいたします。
- 3 スマイルケアは、電子化されたサービス実施記録を契約終了の日から2年間保存いたします。

第6条 (料金)

- 1 お客様は、サービスの対価として「重要事項説明書」に定める利用毎の料金をもとに計算された月

ごとの合計額をスマイルケアに支払います。

- 2 スマイルケアは、当月の料金の合計額の請求書に明細を付して、翌月中旬頃にお客様に通知します。
- 3 お客様は、当月の料金の合計額を翌月27日までに支払います。(原則口座振替)
- 4 スマイルケアは、お客様から料金の支払いを受けたときは、領収証を発行します。
- 5 お客様は、ご自宅においてサービス従業者がサービス実施のために使用する、水道・ガス・電気・電話・その他の費用を負担します。

第7条 (サービスの中止)

- 1 お客様は、スマイルケアに対してサービス提供時間の前日午後6時までには通知をすることにより、料金を負担することなくサービス利用を中止することができます。

第8条 (料金の変更)

- 1 スマイルケアはお客様に対して、1ヶ月前までに文書等で通知することにより、利用単位毎の料金の変更(増額または減額)を申し入れることができます。
- 2 お客様が料金の変更を承諾する場合、新たな料金に基づく「重要事項説明書」を作成し、お互いに取り交わします。
- 3 お客様は、料金の変更を承諾しない場合、スマイルケアに対し、文書等で通知することにより、この契約を解約することができます。

第9条 (契約の終了)

- 1 お客様はスマイルケアに対して、1週間の予告期間において文書等で通知することにより、この契約を解約することができます。ただし、お客様の急変、急な入院などやむを得ない事情がある場合は、予告期間が1週間以内の通知でもこの契約を解約することができます。
- 2 スマイルケアはやむを得ない事情がある場合、お客様に対して1ヶ月間の予告期間において、理由を示した文書等で通知する、又は、お客様、そのご家族に同意を得ることにより、この契約を解約することができます。
- 3 次の事由に該当した場合は、お客様は文書等で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① ☒ マイルケアが正当な理由なくサービスを提供しない場合
 - ② ☒ マイルケアが守秘義務に反した場合
 - ③ ☒ マイルケアがお客様やそのご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合
 - ④ ☒ マイルケアが破産した場合
- 4 次の事由に該当した場合は、スマイルケアは文書等で通知することにより、直ちにこの契約を解約することができます。
 - ① お客様のサービス利用料金の支払い2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1週間以内に支払われない場合
 - ② お客様又は、そのご家族がスマイルケアやサービス従業者等に対して、この契約を継続し難いほどの背信行為(スマイルケアやサービス従業者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシャルハラスメント発言や行為、迷惑行為(カスタマーハラスメント)等含む)を行った場合
- 5 次の事由に該当した場合は、この契約は自動的に終了します。
 - ① ☒ お客様が介護保険施設に入所した場合
 - ② お客様の事業対象者区分が、非該当(自立若しくは、介護保険要介護状態区分が要介護)と認定された場合
 - ③ ☒ お客様が死亡した場合

- 1 スマイルケア及びサービス従事者は、サービス提供をする上で知り得たお客様及びそのご家族に関する秘密を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- 2 スマイルケアは、お客様から予め文書等で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、お客様の個人情報を用いませぬ。
- 3 スマイルケアは、お客様のご家族から予め文書等で同意を得ない限り、サービス担当者会議等において、当該ご家族の個人情報は用いませぬ。

第11条（事故発生時の対応・賠償責任）

スマイルケアは、サービスの提供に際し事故が発生した場合には速やかにご家族または緊急連絡先、介護支援専門員、区市町村に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。また事故の状況及び対応について記録し、当該お客様の契約終了の日から2年間保存します。

スマイルケアは、サービスの提供にともなう、スマイルケアの責めに帰すべき事由によりお客様の生命・身体・財産に損害を及ぼした場合は、お客様に対してその損害を賠償します。

第12条（緊急時・災害時の対応）

- 1 スマイルケアは、サービスの提供を行っている時にお客様の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、ご家族又は、緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じます。
- 2 スマイルケアは、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるような必要な措置を講じます。又、災害時等には通常のサービスが行えない場合があります。

第13条（身分証携行義務）

- 1 サービス従事者は、常に身分証を携行し、初回訪問時及び、お客様又は、お客様のご家族から提示を求められた時は、いつでも身分証を提示します。

第14条（連携）

- 1 スマイルケアは、サービスの提供にあたり保険者、介護支援専門員、地域包括支援センター職員、保健医療サービス又は、福祉サービスを提供する者との密接な連携に努めます。

第15条（相談・苦情対応）

- 1 スマイルケアは、お客様からの相談、苦情等に対する窓口を設置し、練馬区総合事業訪問型サービスに関するお客様の要望、苦情等に対し、迅速に対応します。

第16条（暫定時のご利用について）

- 1 練馬区総合事業の認定申請をしてから認定の結果が出る前に暫定でサービスを利用された場合、認定の結果により要介護となった場合や非該当となった場合は、それまで利用したサービスが全額自己負担となる場合があります。（要介護となった場合は本契約締結日からの要介護での再契約となります。）

第17条（裁判管轄）

- 1 この契約に関してやむを得ず訴訟となる場合は、お客様及びスマイルケアは、お客様の住所地を管轄する裁判所を第一審管轄裁判所とすることに予め合意します。

第18条（本契約に定めない事項）

- 1 お客様及びスマイルケアは、信義誠実をもってこの契約を履行するものとします。
- 2 この契約に定めない事項については、介護保険法令その他諸法令の定めるところを尊重し、双方が

誠意を持って協議のうえ定めます。

第19条（その他の項目）

1 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止する取り組み

- ① スマイルケアは、お客様等の権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催しその結果（権利擁護・虐待の発生又は、その再発等防止）について、従業者に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止に関する責任者を選定します。
（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 相談苦情解決体制（権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止）を整備します。
- ⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生又は、その再発等の防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑦ スマイルケアは、虐待が疑われる場合、速やかに虐待防止に関する責任者が区市町村に通報を行います。（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① スマイルケアはお客様の生命又は身体を保護するために、緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に、身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、組織としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録します。
- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際のお客様の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入し、お客様の契約終了日から2年間保存します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① スマイルケアは従業者の認知症対応力の向上とおお客様の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
- ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
- ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況（受講人数）等、認知症に係る事業者の取組状況について公表いたします。
- ⑤ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① スマイルケアは、お客様に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにお客様のご家族、居宅介護支援事業所、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② スマイルケアは、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ スマイルケアは、お客様に対するサービス提供中に発生した事故等により、お客様の生命・身体

④ スマイルケアは、お客さまに対するサービス提供により発生した事故等により、お客さまの生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただしスマイルケアの故意又は

、過失によらない場合はこの限りではありません。

- ④ スマイルケアは、1項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、お客様の契約終了日から2年間保存します。
- ⑤ スマイルケアは、リスクマネジメント（事故・緊急時）委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催し、その結果（事故防止等）について、従業員に十分周知します。
- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、サービス提供中の事故について具体的な事故防止の対策を関係職員に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し、対策を講じます。
- ⑦ 従業員に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント（事故・緊急時）に関する担当者は次の者を置きます。
（責任者： 北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示または設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① スマイルケアはお客様に対して、安定したサービスを提供するためお客様の居宅、職場内におけるハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② スマイルケアは、ハラスメント委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催し、その結果（ハラスメントの発生又は、その再発等を防止）について従業員に十分周知します。
- ③ スマイルケアは、契約時等に利用者に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 従業員に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑤ 訪問先・お客様宅・職場内でのハラスメントとは下記の通りとなります。
 - ◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと等
 - ◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触又は、要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等
 - ◇精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりすること等
- ⑥ スマイルケアのハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「（管理職・職員向け）研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
（相談窓口責任者： 北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① スマイルケアは災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを強化し必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催します。その結果（非常災害対策に関する取り組み等）について、従業員に十分周知します。
- ③ 従業員に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時・非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連

携体制を整備し、それらを定期的（１年に１回以上）に従業者に周知します。

- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練（シミュレーション）を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。
- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。
（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① スマイルケアは衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催しその結果（衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止）について、従業員に十分周知します。
- ③ 従業員に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ スマイルケアにおける指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。
（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① スマイルケアは感染症や災害・非常災害の発生時において、お客様に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催します。その結果（業務継続計画の策定等）について従業員に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業員に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練（シミュレーション）を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。
（統括責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

9 サービスの第三者評価の実施状況について

事業者の第三者評価の実施状況については、実施した直近の年月日、実施した評価機関の名称、評価結果の開示状況を記載します。※重要事項説明書別紙参照。

練馬区総合事業重要事項説明書

(練馬区指定介護予防・日常生活支援総合事業・訪問型サービス)

＜令和6年4月1日現在＞

1 本事業者の概要

名称・法人種別	株式会社スマイルケアねりま
代表者役職・氏名	代表取締役 北楯 利宗
本社所在地	東京都練馬区高松1-13-9
電話番号	TEL 03-5971-3261
FAX番号	FAX 03-5971-3263
営業所数等	訪問介護事業所（総合事業含む） 1ヶ所 居宅介護支援事業所 1ヶ所 通所介護事業所 1ヶ所

2 本事業所の概要

① 相談窓口

訪問介護事業所	スマイルケアねりま
事業所所在地・電話番号	東京都練馬区高松1-13-9
電話番号	TEL 03-5848-2125
FAX番号	FAX 03-5848-2126
介護保険指定番号	(東京都)1372003663
サービスを提供できる地域	練馬区
営業時間 (受付日・時間)	月曜日～土曜日 午前9:00～午後6:00まで (日曜日、祝日、年末年始を除く)
サービス提供時間	(原則) 月曜日～土曜日 午前8:00～午後8:00まで ※上記以外の日、時間外については応相談

② 職員体制

	資格	職員体制	業務内容
管理者	介護福祉士	1名	管理業務
サービス提供責任者	介護福祉士	3名以上	管理業務および従業者
訪問介護員	契約書第4条4項記載	常勤換算2.5人以上 (サービス提供責任者含む)	従業者

③ 当社の訪問介護サービスの特徴

☆ 運営方針 ☆

お客様が住み慣れた街で安心して暮らせ、自分の望む生活を継続できるよう、お一人お一人にふさわしい生活（ライフスタイル）を支援し、スタッフ一同が真心こめて質の高いサービスを目指しています。「笑顔が一番」を合言葉に経験豊富なスタッフがお客様にご満足いただける介護サービスをお届けします。

☆ 基本理念 ☆

- お客様のニーズを大切に、お客様の立場に立った『お客様本位』のサービスを提供する。
- 地域密着を目指し、何事も誠意をもって対応し、信頼いただける地域の福祉サービスの拠点として、地域社会に貢献する。
- 質の高い専門的サービスを提供する。

○ ハートフルケア＝適正サービスを実現する。

2 サービス利用のために

事項	有無	備考
ホームヘルパーの変更の可否	有り	変更を希望される方はご相談ください
従業員への研修の実施	有り	定期的の実施しています
サービスマニュアルの作成	有り	介護サービスマニュアル
感染症防止に向けた取り組み	有り	検温、マスク着用、消毒、フェースガード等

3 サービス内容

① 身体介護

食事介助・排泄介助・入浴介助・清拭・手浴・足浴・体位変換・外出介助・移乗、移動介助・通院介助・起床、就寝介助・服薬介助・自立支援の為の見守りの援助等

② 生活援助

買物・一般的な調理・掃除・洗濯・薬の受け取り等

③ その他のサービス

介護相談等

④ できないサービス

- ・練馬区総合事業ケアプラン又は、サービス計画書に該当しないサービス
- ・本人以外の部屋の掃除や調理など、家族のための家事
- ・ホームヘルパーが行わなくても普段の暮らしに差し支えないもの
- ・大掃除など、普段やらないような家事

例→庭の草むしり、ペットの散歩、洗車、本人にかかわりのない用事家事

※介護保険で適用できないサービスについては、ご相談下さい。

※当社の保険外(自費)サービスもご検討下さい。

4 利用料金

- ・練馬区総合事業訪問型サービスを利用する場合は、原則として下記料金表の1割～3割です。
- ・負担割合を確認するため、毎年、区が交付する負担割合証をご提示下さい。
- ・利用料金は、1ヶ月を最小の単位とした、月あたりとなります。

【料金表 ～基本料金(単位数)～】

項目	利用回数と単位数（月）		
	週1回程度	週2回程度	週2回超える程度
練馬区総合事業訪問型サービス	1,141 単位	2,279 単位	3,615 単位

※ 練馬区総合事業訪問型サービスのサービス提供時間は、利用者の練馬区総合事業ケアプラン又は、サービス計画書に定められた目安の時間を基準とします。

※ 練馬区総合事業訪問型サービスのサービス提供時間は、1回あたり60分以内とします。

※ 要介護認定・要支援認定の更新や区分変更の申請を行い、要介護又は自立と認定された場合には、この契約は中止させていただきます。

※ 初回加算200単位/月→初回訪問時の加算(下記算定要件を含む)

- ・新規に練馬区総合事業訪問型サービス計画書（身体介護加算有）を作成したお客様に対して、サー

ビス提供責任者が自ら練馬区総合事業訪問型サービスを行う場合又は訪問介護員と同行した場合。

※ 地域加算（1級地 11.40）

- ※ 訪問介護処遇改善加算（Ⅰ）⇒算定した所定単位数に1000分の137を加算（令和6年5月廃止）
 - ※ 訪問介護特定処遇改善加算（Ⅰ）⇒算定した所定単位数に1000分の63を加算（令和6年5月廃止）
 - ※ 介護職員等ベースアップ等支援加算⇒算定した所定単位数に1000分の24を加算（令和6年5月廃止）
 - ※ 介護職員等処遇改善加算Ⅰ⇒算定した所定単位数に1000分の245を加算（令和6年6月新設）
 - 提供するサービスの内容はサービス計画書、サービス利用票、提供票に準じます。
- お支払いいただく料金はサービス提供票のとおりです。

5 キャンセル料

サービス当日にお客様（ご家族）都合でサービスをキャンセルする場合はご連絡下さい。

連絡先	スマイルケアねりま	03-5848-2125
-----	-----------	--------------

- ※ 基本的にキャンセル料（¥2,000）は頂きませんが、以下の場合には頂くことがあります。
- ◎ご家族按分でのご利用でどちらかが不在にしている場合
- ◎ご連絡なく頻回にキャンセルされる場合

6 その他

- ① サービスを提供する地域にお住まいの方の交通費は無料ですが、通院介助、薬取り代行等に交通費が発生した場合は実費が必要です。
 - ① お客様の住まいで、サービスを提供するために使用する、水道、ガス、電気、電話等の費用はお客様のご負担になります。
 - ② 料金の支払い方法
- 利用料金の支払いは当月締めの翌月払い（27日）となります。
- 基本的には口座振替とさせていただきますので27日までにご指定の銀行口座にご用意下さい。ご入金確認後、領収書を発行いたします。
- ※別途料金が発生する場合については、お客様、ご家族に事前に説明をした上で同意を頂きます。

7 サービスの利用方法

1 サービスの利用開始

要支援1・2または事業対象者と認定された方がサービスを利用することができます。

サービス提供責任者がお客様のご自宅を訪問し、重要事項の説明及び契約の締結を行い介護支援専門員（ケアマネージャー）が作成する練馬区総合事業訪問型サービス計画書をもとに、サービス提供責任者が訪問介護員等にお客様の情報、サービス提供にあたっての留意事項を確実な方法で伝達してからサービスを開始します。

2 サービスの終了

① お客様のご都合でサービスを終了する場合

サービスの終了を希望する日の1週間前までに文書等でお申し出下さい。

② 当社の都合でサービスを終了する場合

人員不足等やむを得ない事情により、サービスの提供を終了させていただく場合がございます。その場合は、終了1ヶ月前までに文書等で通知し、お客様、そのご家族に同意を得ることによりこの契約を解約することができます。

③ 自動終了

以下の場合、双方の通知が無くても、自動的にサービスを終了いたします。

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合

- ・ お客様が介護保険施設に入所した場合
- ・ 介護保険給付でサービスを受けていたお客様の要支援認定区分が、要介護、非該当(自立)と認定された場合 ※この場合、条件を変更して再契約することができます。

- ・ お客様がお亡くなりになった場合

④ その他

- ・ 当社が正当な理由なくサービスを提供しない場合、守秘義務に反した場合、お客様やご家族に対して社会通念を逸脱する行為を行った場合、又は、当社が破産した場合、お客様は文書等で解約を通知することによって即座にサービスを終了することができます。
- ・ お客様が、サービス利用料金の支払いを2ヶ月以上遅延し、料金を支払うよう催告したにもかかわらず1週間以内に支払わない場合、又は、お客様やご家族などが当社や当社のサービス従業者に対して本契約を継続し難いほどの背信行為（事業者や介護職員、他の利用者に対する故意による暴言・暴力行為等、並びにセクシュアルハラスメント発言や行為、迷惑行為（カスタマーハラスメント等含む）を行った場合は、文書等で通知することにより、即座にサービスを終了させていただく場合がございます。

8 秘密保持・個人情報保護

- ・ サービスを提供する上で知り得たお客様及びそのご家族に関する情報を正当な理由なく第三者に漏らしません。この守秘義務は契約終了後も同様です。
- ・ お客様及びご家族からあらかじめ文書で同意を得ない限り、サービス担当者会議などにおいて、お客様及びご家族の個人情報を用いません。

9 緊急時・災害時の対応

緊急連絡先

ご家族①	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
ご家族②	氏名		連絡先	続柄	
				TEL	
主治医	医院名		連絡先	医師名	
				TEL	
居宅介護支援	事業所名		連絡先	担当者	
				TEL	
その他	氏名		連絡先		
				TEL	

- ① スマイルケアは、サービスの提供を行っている時にお客様の病状の急変、事故等により緊急を要する事態に遭遇した場合は、ご家族または緊急連絡先へ連絡するとともに速やかに主治医に連絡を取る等必要な措置を講じます。
- ② 主治医又はご家族と緊急時に連絡が取れない場合、状況によっては弊社判断で救急車を手配させていただきます。（救急隊等対応時間は自費）
- ③ スマイルケアは、サービスの提供を行っている時に災害が起こった場合は、安全に避難等できるような必要な措置を講じます。また、災害時等に通常のサービスが行えない場合があります。

10 事故発生時の対応・賠償責任

- ① スマイルケアはサービス提供に際し、お客様に事故が発生した場合には速やかにお客様のご家族等

介護支援専門員、区市町村に連絡を行うと共に必要な措置を講じます。

- ② スマイルケアは前項の事故の状況及び事故に際して行った処置について記録し、お客様の契約終了

日から2年間保存します。

- ③ スマイルケアはお客様に賠償すべき事故が発生した場合には、損害賠償を速やかに行います。

11 サービス内容に関する苦情

- ① お客様からの相談、または苦情等に対する常設の窓口

お客様サービス苦情相談窓口		受付時間 月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00	
担当	北楯 利宗	電話番号	03-5848-2125

- ② お客様からの苦情を処理するために講ずる措置

苦情	⇒	窓口	⇒	事実調査	⇒	会議	⇒	対応
----	---	----	---	------	---	----	---	----

苦情	お客様またはそのご家族からの介護サービスについての苦情の発生
窓口	当社社長である北楯利宗が窓口となる
事実調査	管理者またはサービス提供責任者はお客様、そのご家族及び当該従業者に事情を聞きあるいは独自に調査して事実関係を確認する。
会議	社長、管理者、サービス提供責任者等により、事実関係に基づいた対応を検討する。
対応	お客様、ご家族及び当該従事者に会議の結果を告知し必要に応じた適切な対応を行う。 *記録を残し、再発防止に役立てる。 *サービス提供の質を高める為に定期的な社内研修及びケース研究会議を行う。

- ③ 行政の相談・苦情窓口

練馬区介護保険課(介護保険全般の相談)	電話番号	03-3993-1111
練馬区保健福祉サービス苦情調整委員(サービスの苦情)	電話番号	03-3993-1344
東京都介護保険制度相談窓口(介護保険制度一般の相談)	電話番号	03-5320-4597
東京都介護保険審査会事務局(要介護認定結果等の不服申立)	電話番号	03-5320-4293
東京都国民健康保険団体連合会(介護保険サービスの苦情)	電話番号	03-6238-0177

※あなたの住まいの地域包括支援センターは下記の通りです。

地域包括支援センター	電話番号
------------	------

12 虐待に関する相談・通報機関

①	当社お客様サービス相談・通報窓口	受付時間	月曜日～土曜日 午前9：00～午後6：00		
	担当	北楯 利宗	電話番号	03-5848-2125	FAX 03-5848-2126

②	地域の窓口	受付時間	月曜日～土曜日 午前8：30～午後5：15(祝休日、年末年始を除く)		
	地域包括支援センター		電話番号		

③	その他連絡窓口	住所	電話番号
	練馬総合福祉事務所高齢者支援係	練馬区豊玉北6-12-1練馬区役所西庁舎2階	03-5984-1670
	練馬区光が丘総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区光が丘2-9-6光が丘区民センター2階	03-5997-7762

練馬石神井総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区石神井町3-30-26石神井庁舎4階	03-5393-2818
練馬区大泉総合福祉事務所 高齢者支援係	練馬区東大泉1-29-1大泉学園ゆめりあ1-9階	03-5905-5275

13 第三者評価実施の有無

- 1 評価機関 （ 実施無し ）

14 その他の事項

1 権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止する取り組み

- ① お客様等の権利擁護・虐待の発生又は、その再発等を防止するために、次に掲げるとおり必要な措置を講じます。
- ② 権利擁護・虐待防止委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催しその結果（権利擁護・虐待の発生又は、その再発等防止）について、従業者に十分周知します。
- ③ 権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止に関する責任者を選定します。
（責任者： 北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ④ 成年後見制度の利用を支援します。
- ⑤ 相談苦情解決体制(権利擁護・虐待発生又は、その再発等を防止)を整備します。
- ⑥ 従業者に対して権利擁護・虐待の発生又は、その再発等防止に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑦ 虐待が疑われる場合には、速やかにこれを区市町村に通報を虐待防止に関する責任者が行います。
（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

2 身体拘束等の適正化について

- ① スマイルケアはお客様の生命又は身体を保護するために、緊急時やむを得ない場合を除き、身体拘束は行いません。
- ② 緊急時やむを得ない場合に、身体拘束等を行う場合には記録をします。
- ③ 緊急時やむを得ない理由については、切迫性、非代替性、一時性の3つの要件をみたすことについて、組織等としてこれらの要件の確認等の手続きを極めて慎重に行うこととし、その具体的な内容について記録し、お客様の契約終了日から2年間保存します。
- ④ 記録の項目は、身体拘束等の態様、時間、その際の利用者の心身の状況、緊急やむを得ない理由を記入します。
- ⑤ 身体拘束等の適正化に関する担当者は次の者を置きます。
（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）

3 認知症の対応力向上に係る取り組み

- ① スマイルケアは介護サービス事業者の認知症対応力の向上とおお客様の介護サービスの選択に資する観点により下記の通り取り組みを行います。
- ② 従業者に対して、認知症に関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。
- ③ 認知症に係る外部研修等への参加を積極的に行います。
- ④ 介護サービス情報公開制度において、研修の受講状況(受講人数)等、認知症に係る事業者の取組状況について公表いたします。
- ⑤ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

4 事故発生時の対応・事故処理・事故防止等の取り組み

- ① スマイルケアは、お客様に対するサービス提供中に事故が発生した場合は、速やかにお客様のご家族、居宅介護支援事業所、区市町村等に連絡を行うとともに、必要な措置を講じます。
- ② スマイルケアは、事故が発生した場合は、その原因を解明し、再発を防ぐための対策を講じます。
- ③ スマイルケアは、お客様に対するサービス提供により発生した事故等により、お客様の生命、身体、財産等に損害が生じた場合は、速やかにその損害を賠償します。ただしスマイルケアの故意又は、過失によらない場合はこの限りではありません。
- ④ スマイルケアは、1 項の事故の状況及び事故に際してとった処置について記録し、お客様の契約終了日から2年間保存します。
- ⑤ スマイルケアは、リスクマネジメント（事故・緊急時）委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催し、その結果（事故防止等）について、従業者に十分周知します。
- ⑥ 事故防止のため、委員会等において転倒、転落、誤飲、誤嚥、サービス提供中の事故について具体的な事故防止の対策に従業者に周知徹底すると共に、事故が生じた際にはその原因を解明し、対策を講じます。
- ⑦ 従業者に対してリスクマネジメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑧ リスクマネジメント（事故・緊急時）に関する担当者は次の者を置きます。
（責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑨ 指針、マニュアル等については、社内に掲示または設置します。

5 ハラスメント防止のための取り組み

- ① スマイルケアはお客様に対して、安定した居宅介護支援サービスを提供するためお客様宅、職場内における、ハラスメント防止のための指針を定めます。
- ② スマイルケアは、ハラスメント委員会を設置し、定期的（6ヶ月に1回以上）に会議を開催し、その結果（ハラスメントの発生又は、その再発等の防止）について従業者に十分周知します。
- ③ スマイルケアは、契約時等にお客様に対してハラスメントについて説明をします。
- ④ 従業者に対してハラスメントに関する基礎的内容等の適切な知識を啓発・普及するための研修を定期的に（1年に1回以上）に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ⑤ 訪問先・お客様宅・職場内でのハラスメントとは下記の通りとなります。
◇パワーハラスメント…身体的暴力を行うこと・違法行為を強要すること・人格を著しく傷つける発言を繰り返し行うこと等
◇セクシュアルハラスメント…利益・不利益を条件にした性的接触または要求をすること・性的言動により、サービス提供者に不快な念を抱かせる環境を醸成すること等
◇精神的暴力…個人の尊厳や人格を言葉や態度によって傷つけたり、おとしめたりすること等
- ⑥ スマイルケアのハラスメント防止マニュアルについては、「介護現場におけるハラスメント対策マニュアル」「（管理職・職員向け）研修のための手引き」に基づいて対応します。
- ⑦ ハラスメントに関する相談窓口担当者は次の者を置きます。
（相談窓口責任者：北楯 利宗）（担当者：各事業所管理者）
- ⑧ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

6 災害時・非常災害対策に関する取り組み

- ① スマイルケアは災害への対応力強化を図る観点から、災害に当たっての地域と連携した取り組みを

図る。必要な世界を護るため

強しし必女は相良を誦しあり。

- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(非常災害対策に関する取り組み等)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、災害時・非常災害対策に関する取り組みにおける基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修及び防災災害、避難等の訓練を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ④ 災害への対応においては、災害時・非常災害に関する具体的計画を立て、関係機関との通報及び連携体制を整備し、それらを定期的(1年に1回以上)に従業者に周知します。
- ⑤ 災害時・非常災害への対応においては地域との連携が不可欠である。避難、救出その他必要な訓練(シミュレーション)を行う際は、地域住民の参加が得られるように連携に努めます。
- ⑥ 災害時・非常災害対策に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

7 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止のための取り組み

- ① スマイルケアは衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止に、必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止)について、従業者に十分周知します。
- ③ 従業者に対して、衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延等の防止における基礎的内容等の適切な知識を普及・啓発するための研修を定期的(1年に1回以上)に実施します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ④ スマイルケアにおける指針に基づいた衛生管理の徹底や衛生的なケアを実施します。
- ⑤ 衛生管理の徹底と感染症の発生及びまん延の防止のための指針の整備、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 感染症対策に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

8 業務継続計画の策定等

- ① スマイルケアは感染症や災害・非常災害の発生時において、利用者に対するサービスの提供を継続的に実施するため及び非常時の体制で早期の業務再開を図るための計画を策定し、当該業務継続計画に従い必要な措置を講じます。
- ② 防災・感染対策・BCP委員会を設置し、定期的(6ヶ月に1回以上)に会議を開催しその結果(業務継続計画の策定等)について従業者に十分周知します。新規採用時には別途研修を実施します。
- ③ 感染症に係る業務継続計画において、平時からの備え、初動対応、感染拡大防止体制の確立を図れるよう指針の整備を行います。
- ④ 災害に係る業務継続計画において、平常時の対応、緊急時の対応、他施設及び地域との連携等に関する計画の整備を行います。
- ⑤ 従業者に対して、感染症及び災害に係る事業継続計画の、具体的内容を職員間で共有するとともに組織的に浸透させていくために、研修及び訓練(シミュレーション)を定期的(1年に1回以上)に実施します。
- ⑥ 業務継続計画に関する責任者は次の者を置きます。
(統括責任者：北楯 利宗) (担当者：各事業所管理者)
- ⑦ 指針、マニュアル等については、社内に掲示又は設置します。

この書面に沿って「介護予防・日常生活支援総合事業・訪問型サービス契約書」「重要事項説明書」の内容を下記の説明者から受け、了承し同意しました。

【説明者】 所属 スマイルケアねりま(訪問介護事業所)
氏名

上記契約等を証するため、本書2通を作成し、お客様、スマイルケアが署名又は記名の上、1通ずつ保有するものとします。

契約締結日 令和 年 月 日

事業者(法人名)

【事業者名】 株式会社 スマイルケアねりま
【住所】 練馬区高松1-13-9
【代表者名】 代表取締役 北楯 利宗

サービス提供事業所

【名称】 スマイルケアねりま
【所在地】 練馬区高松1-13-9
【事業所番号】 1372003663

【説明者】 (サービス提供責任者)

お客様

【住所】

【氏名】

お客様のご家族(お客様との関係)

【住所】

【氏名】 続柄 ()

代理人(お客様との関係)

【住所】

【氏名】 続柄 ()